遠東百貨的顧客隱私權保護

第二十五條 等級：初級

資料來源：遠東百貨2015年企業社會責任報告書

*遠百零售集團於蒐集顧客個資時除需盡告知義務、具有特定目的且符合法律規定之事由外，並須對保有個資採取適當安全維護措施*

**企業概述**

遠百零售集團全方位結合百貨、量販、購物中心、超市及電子商務，打造創新的百貨零售樣貌，讓顧客享受多元化、多功能的購物體驗。

百貨事業方面，近年來遠東百貨積極轉型，除了提升原有分店的購物機能外，更打造備受矚目的台中大遠百（Top City）與板橋大遠百（Mega City）兩間新世代店，設計感十足的外觀，國際級的品牌陣容、趣味互動的科技設施，以及特色主題餐飲樓層，大幅提升遠東百貨在百貨業的市場地位，讓不同消費者皆能找到符合自己喜好的商品服務與購物需求。而引領時尚已久的遠企購物中心，位於敦化南路的林蔭大道上，透過匯集豐富的生活名品，細緻高雅的空間設計，站穩大安區的時尚地標。

**案例描述**

2012年政府施行新版個人資訊保護法（簡稱個資法）後，遠百零售集團於蒐集顧客個資時除需盡告知義務、具有特定目的且符合法律規定之事由外，並須對保有個資採取適當安全維護措施。遠東百貨遵循政府法規，於蒐集顧客個資及個資處理上，皆制定嚴格內部流程與規範。因此遠東集團在2015年並未發生違反客戶隱私權或個人資料保護法之違規情事。

遠東集團於2005年發行Happy Go快樂購聯合集點卡，至2015年卡友已達到1,2 00萬人，是國內發行量最大的紅利集點卡。遠百零售集團為快樂購集點卡申辦之主要管道，同時也是主要的消費集點商店之一。因此，保護顧客於辦卡手續中所提供之個人資料，是我們在顧客隱私管理議題上最重要的責任。

顧客資料全數保存於快樂購卡紅利積點平台－鼎鼎聯合行銷股份有限公司，遠百零售集團僅留存會員編號對照檔，供日後與快樂購卡紅利積點平台對應資料，無法以任何方式取得會員資料或鑑別會員身分。快樂購卡紅利積點平台已取得ISO 27001（ISMS）認證，並遵循台灣個人資料保護管理規範（TPIPAS），取得資料隱私保護標章（Data Privacy Protection Mark, DP Mark）授證。所有快樂購卡友之資料，皆於快樂購卡紅利積點平台之會員資料主機進行嚴格之加密與保管。

為確實遵循個資法之規定，遠百零售集團均遵循「快樂購聯合集點卡管理辦法」，針對顧客個人資料之蒐集、處理、利用及檔案安全維護作業建立相關流程，以有效控管卡片申辦過程中對於顧客資料之保護，相關流程請見表。

